



石家莊鐵道大學
SHIJIAZHUANG TIEDAO UNIVERSITY

在线开放课程

第一章电子商务概论

电子商务基本概念

主讲：赵宁

电子商务基本概念



在线开放课程

- ★电子商务是指通过包括因特网在内的任何电子工具来购买、销售和交换产品、服务和信息的过程。
- ★从通信的观点：EC是借助电话、计算机网络或其他任何电子媒介进行信息、产品或服务传递以及支付的过程。
- ★从业务流程的观点：EC是将技术应用于企业交易过程和工作流程以实现自动化的过程。

电子商务基本概念

- ❖ 联合国经合组织（OECD）（政府组织）：
- ❖ 电子商务(Electronic Commerce)是发生在开放网络上的包括含企业之间、企业和消费者之间的**商业交易**。
- ✓ IBM (Electronic Business)：EB=WEB+IT，是指在互联网上，利用Web和信息技术，把客户、企业、供应商联系起来进行的商务活动。

电子商务基本概念



在线开放课程

- ✓ 单纯地从**商品或服务的交易**角度定义的电子商务常称为Electronic Commerce（简称EC），它是指借助包括互联网在内的任何通讯网络从事信息、产品和服务的营销、买卖和交换的过程。

电子商务基本概念

- ✓ 该过程可划分成四个阶段：
 - (1) 搜索阶段：寻找期望的供应商或消费者；
 - (2) 下单和支付阶段：确认买卖行为；
 - (3) 订单履行与配送阶段：执行订单并为客户运送产品或实施服务；
 - (4) 售后服务阶段：产品使用指导、维护、客户关怀等。
- ★ 下单是电子商务实施的重要标志！

电子商务基本概念



在线开放课程

- ✓ 从**整个供应链角度**定义的电子商务常称为 Electronic Business（简称EB），是指企业从原料供应到生产、分销、零售等全部经营过程与经营活动的信息化、网络化。
- ✓ 企业内部部门之间以及企业与供应商、分销商、零售商直至客户之间的协同和信息共享是EB的主要特征。

电子商务基本概念



在线开放课程

- ✓ EC主要涵盖了客户与产品或服务提供者之间的商务关系
- ✓ EB反映的是一种更为广泛的商业关系，除了EC还包括企业内部业务部门之间、企业与分销商、零售商之间、企业与原料供应商之间以及企业与政府部门之间的各种商务关系。

电子商务基本概念

电子商务

(E-Business)

企业资源计划 管理信息系统
客户关系管理 供应链管理
人力资源管理 网上市场调研
战略管理 财务管理

电子商业

(E-Commerce)

网络营销 电子支付
物流配送 电子数据交换

电子商务基本概念——含义



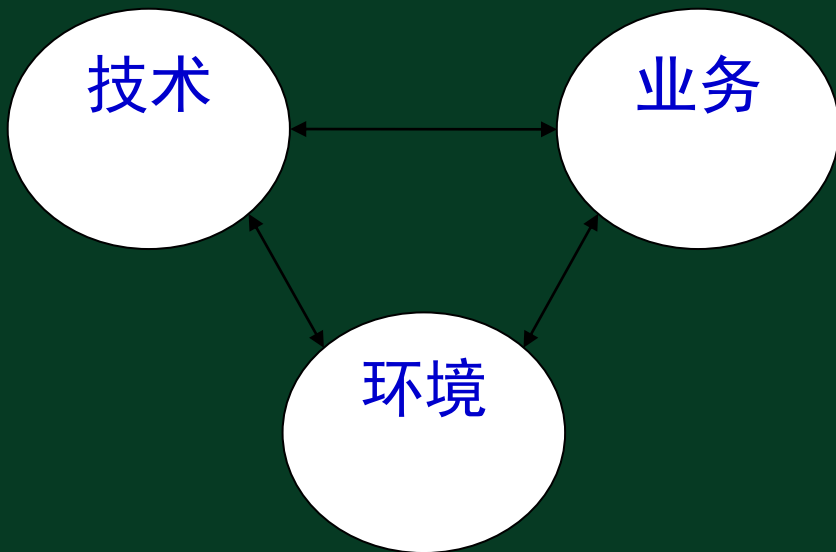
在线开放课程

1. 采用多种电子方式，特别是互联网；电子是形式，跨时空、简化流程提高效率是目的
2. 实现商品交易、服务交易
3. 既包括企业间的企业活动，也包含企业内部商务活动
4. 涵盖交易各个环节，包括询价、报价、订货、售后服务
5. 涵盖企业运作各个环节，包括采购、生产、分销和零售

电子商务基本框架

- ✓ 电子商务框架即包含与电子商务最相关的**要素**的总体结构。
- ★技术：支持电子商务运行的硬件、网络、软件等基础设施。
- ★业务：适应电子商务运行的业务流程，从供应、生产到营销、销售、结算、订单履行、售后服务、客户关怀
- ★环境：电子商务运行的法律、道德、安全、隐私等问题

电子商务基本框架



小结

- 从技术和服务的角度分析电子商务的基本概念，比较了EC与EB的区别，提炼电子商务的基本含义和基本框架。